

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

株式会社シェルガーデンは、「常に『食』の新しいライフ・スタイルの提案」、「常に新鮮でおいしく、健康や環境にやさしい食材の提供」、「常に快適な売場環境と心のこもった接客サービスの提供」を基本理念とし、地域のお客様から「私たちの店」として末永くご愛顧いただける企業を目指しております。また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部のお客様の要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとするにつながると考え、株式会社シェルガーデンにおける「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義し、具体的には、以下のような行為を指します。

- 暴力行為
- 暴言・侮辱・誹謗中傷
- 威嚇・脅迫
- 従業員の人格の否定・差別的な発言
- 土下座の要求
- 長時間の拘束
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- 合理性を欠く不当・過剰な要求
- 会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- 従業員へのセクシャルハラスメント、SOGI ハラスメント※1)、その他ハラスメント
- つきまとい行為など

※1) Sexual Orientation and Gender Identity の頭文字で、性的指向（好きになる性）と性自認（自分が認識している心の性）を理由に相手に精神的・肉体的苦痛を与える行為全般）

上記の定義および行為例は、例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

3. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行います。当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。さらに、悪質と判断した場合、警察・弁護士などと連携して、法的措置を含め、適切な措置を講じてまいります。

4. カスタマーハラスメントに対する当社の取り組み

カスタマーハラスメントを受けた従業員の精神的・身体的なフォロー、ケアを速やかに行います。従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

5. 最後に

これからも当社は、基本理念を大切にしながら、急速に変化し続ける社会環境や多様化するお客様ニーズへの対応力を高め、新しい企業価値の創出へ挑戦し続けてまいりますので、変わらぬご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

令和7年7月24日